

Ulla Kleinberger

II.1.2 Murphy's Law: Kommunikative Schnittstellen

Kommunikatives Handeln ist interaktives Handeln. So entstehen Diskurse, in kleinen Gruppen wie in der Öffentlichkeit. Sie dienen den Teilnehmenden dazu, sich über einzelne Situationen, Texte, Medien und Sprachen hinweg zu verständigen – und damit kommunikative Schnittstellen zu bewältigen. Dabei kann einiges schiefgehen. Praktiker*innen beobachten, analysieren und nutzen die Muster von Diskursen, um Risiken in kommunikativen Situationen zu minimieren und gelingende Kommunikation zu fördern.

Haltung: Sie respektieren Diskurse und ihre Muster als wichtige Voraussetzung beruflichen Sprachhandelns und sind bereit, sie in diesem Sinn zu nutzen. **Wissen:** Sie verfügen über eine linguistische Basis zum Beschreiben und Verstehen kommunikativer Schnittstellen. **Können:** Sie können Diskursmuster auf konkrete berufliche Handlungssituationen an den kommunikativen Schnittstellen produktiv anwenden.

Lernziele

Die Schwerpunkte des Kapitels führen von wichtigen Schnittstellen in der Kommunikation zu typischen Praktiken in Sprachberufen:

Aufbau

- a Kommunikative Schnittstellen:
Transformationsaufgaben auf drei Ebenen
- b Diskurspraktik, Diskurspragmatik:
So nehmen Sie teil an dem, was um Sie geschieht
- c Muster und kulturspezifische Ausprägung:
Zurück zum Beispiel Höflichkeit
- d Reibungsverlust, Effizienz und Praxis:
Diskurspraktiken in beruflichen Profilen

Prof. Dr. habil. Ulla Kleinberger verfügt über langjährige Erfahrung in Forschung und Lehre von Gesprächs-, Text- und Diskurslinguistik. Ein Schwerpunkt liegt auf Herausforderungen organisationalen Kommunizierens im mehrsprachigen, intra- und interdisziplinären Kontext. Mit der Venia Legendi für Germanistische Linguistik lehrt sie auf allen akademischen Stufen Themen der (Angewandten) Linguistik.

Autorin

Thema 1.2.a Kommunikative Schnittstellen: Transformationsaufgaben auf drei Ebenen

Die kommunikative Schnittstelle ist eine offene Stelle in einem kommunikativen System, an der sich das System mit anderen Systemen verbindet. Kommunikative Schnittstellen in einer bestimmten Situation können zum Beispiel mit diesen geometrischen Formen visualisiert werden. Die Punkte dieser Grafik Abb. 3 stehen für Personen oder Personengruppen. Die Striche sind Kommunikationswege zwischen diesen Personen oder Gruppen. Jeder Strich bedeutet damit auch eine Schnittstelle. In den vier ersten Beispielen kommunizieren einige mit einigen, im Beispiel ganz rechts alle mit allen Von Rosenstiel & Nerdinger, 2011, 368, beruht auf Leavitt, 1951.

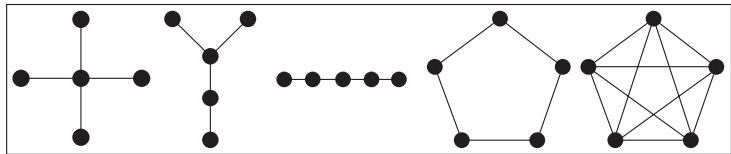


Abb. 3: Kommunikationswege.

An den Schnittstellen entstehen Transformationsaufgaben. Hier müssen die Beteiligten die sprachlichen Einheiten und Funktionen anpassen, übersetzen, damit diese über die Schnittstelle hinweg verstanden werden können. Dies geschieht auf drei Ebenen: Roberts, O'Reilly, Bretton, & Porter, 1977

Auf der Mikroebene tauschen sich Menschen mit anderen Menschen oder mit Maschinen aus Thar, 2015. Im beruflichen Alltag geschieht dies in einer Vielzahl von kommunikativen Gattungen, also Gesprächs- und Textsorten: von der Begrüßung am Morgen, über Sitzungen, Projektentwicklung, Beratung, Beschwerden, Verträge, strategische Beratungen, Softcommunication bis hin zu Klatsch und Tratsch Kleinberger, 2020.

Die Mesoebene umfasst die Kommunikation zwischen einzelnen Abteilungen oder Organisationen. Hier kommunizieren zum Beispiel die Entwicklungs- und die Verkaufsabteilung eines Betriebs miteinander, indem sich Vertreter*innen beider Organisationseinheiten wöchentlich zum Austausch treffen, um neue Produkte und ihre Verkaufschancen zu diskutieren.

Auf der Makroebene laufen die Kommunikationsprozesse zwischen Organisationen und der Gesellschaft. Hier gestaltet zum

Beispiel eine Behörde in einem demokratischen System ihre Kommunikation mit der Öffentlichkeit, um die Menschen möglichst transparent zu informieren und zugleich zu erfahren, was die Bevölkerung bewegt.

Selbstverständlich sind diese Ebenen nicht trennscharf zu verstehen. Lösen sich traditionelle Strukturen auf, wie etwa gegenwärtig, entsteht eine beeindruckende Dynamik. Gleichwohl schimmert dieses Modell der drei Ebenen perlmuttartig durch.

Definieren Sie *kommunikative Schnittstelle* und nennen Sie kommunikative Aufgaben an solchen Schnittstellen auf mehreren Ebenen in Ihrem Alltag und Beruf.

Schnelltest

Auf der Webseite zum Buch finden Sie zum Beispiel eine weiterführende Übung zum Überarbeiten einer Webseite im Team, mit Fokus auf kommunikative Schnittstellen.

Training

Thema 1.2.b Diskurspraktik, Diskurspragmatik:

So nehmen Sie teil an dem, was um Sie geschieht

Mikro, Meso, Makro – auf diesen drei Ebenen also setzen wir Praktiken ein, um kommunikative Schnittstellen zu bearbeiten und an Diskursen teilzuhaben. Diskurspraktiken sind Muster von kommunikativen Handlungen zur Teilnahme an Diskursen. Welche Diskurspraktiken sich an welchen Schnittstellen und unter welchen Bedingungen ausprägen und bewähren, untersucht die Diskurspragmatik, die Lehre der sprachlichen Tätigkeiten in Diskursen. Beispiele dafür nennt die folgende Grafik.

Ebene	Berufliches Setting	Diskurspragmatik	Diskurspraktiken
Makro	Organisation – Gesellschaft	Untersucht den Diskurs zu Impfverzögerungen in der Gesellschaft während der Pandemie	Szenarien aufzeigen Verantwortung übernehmen Schuld zuweisen ...
Meso	Organisation – Abteilung	Untersucht den Diskurs zu Mobbing und Belästigung in einer Organisation	Fälle benennen Handlungen beschönigen Beteiligte verwarnen ...

(fortgesetzt)

Ebene	Berufliches Setting	Diskurspragmatik	Diskurspraktiken
Mikro	Mensch – Mensch	Untersucht den Diskurs in Paaren im Verlauf einer Beziehung	Interesse an der anderen Person ausdrücken Standpunkte klären Versöhnungsangebote machen ...

Die Diskurspragmatik zeigt uns: Menschen erfinden kaum neu, was sie sagen möchten. Sie greifen an den kommunikativen Schnittstellen auf kulturell geprägte Einheiten, auf Muster von Praktiken zurück, damit sie eine (sprachliche) Handlung effizient und sinnvoll durchführen können. Durch die musterhafte Grundlage ist der gemeinsam konstruierte Sinn der Aussage ebenfalls abschätzbar.

Alle Unternehmen und Organisationen heben sich über Muster von Praktiken von ihrem Umfeld ab, und doch sind viele der Praktiken und Muster weitverbreitet. Jede Gesellschaft verfügt über ein ausreichendes Repertoire von Praktiken und Mustern, aus dem Individuen und Kollektive auswählen können, um ihr kommunikatives Handeln sinnvoll und effizient zu gestalten und das (berufliche) Leben zu bewältigen.

Reflektierte Praktiker*innen beobachten, analysieren und nutzen die Praktiken und deren Verbindung in festen Mustern in Diskursen, um gezielt passend oder abweichend zu handeln, um Erwartungen zu erfüllen oder zu übertreffen, um Interessen anzumelden oder zu wahren. Mit guten Praktiken kann das gelingen – auch wenn dem stets so vieles entgegensteht: Wenn, wie Murphy's Law behauptet, alles scheitern wird, was scheitern kann.

- Schnelltest** Nennen Sie Muster von Praktiken sprachlichen Handelns auf Mikro-, Meso- und Makroebene sowie deren Wert, Rolle und Potential.
- Training** Auf der Webseite zum Buch finden Sie zum Beispiel eine weiterführende Übung zum Nutzen kommunikativer Praktiken im beruflichen Alltag.

Thema 1.2.c Muster und kulturspezifische Ausprägung: Zurück zum Beispiel Höflichkeit

Wenn eine Person sprachlich handelt, entwickelt sie die sprachlichen Einheiten dafür nicht neu, sondern greift auf Bestehendes zurück, auf Muster von Praktiken, die allenfalls neu oder unüblich kombiniert werden. Einfluss auf diese Ausprägung komplexer Muster haben dabei die aktuelle Situation und die historischen Zusammenhänge, in die sie eingebettet ist.

(Un-)Höflichkeit II.1.1.c beispielsweise lässt sich je nach Konstellation unterschiedlich realisieren: über spezifische syntaktisch verbundene Lexeme wie ein *Bitte sehr*, über die Wahl des Modus vom Indikativ zum Konjunktiv oder Imperativ, oder über Modalverbkonstruktionen wie *könnten Sie*. Welche Mittel jemand wählt, ist eine stilistische Entscheidung. In jeder Situation kann die interagierende Person aus einem Repertoire vorgeprägter Muster auswählen und sich so in einem Netz von Konventionen und Anforderungen positionieren.

Vergleichbar mit diesen individuellen Entscheidungen steht es Organisationen und ihren Abteilungen frei, durch sprachliche Praktiken ihr Profil nach außen zu schärfen. Da dies an kommunikativen Schnittstellen geschieht, ist die Wirkung im Sinne der Produzent*innen nicht immer gewährleistet. So können etwa ungehaltene Callcenter-Mitarbeitende der Reputation eines Unternehmens schaden. Eine misslungene Produktbezeichnung für ein Süßgetränk wie *Fuze(tea)* rührt an Tabus, womit der Ruf eines Unternehmens tangiert wird.

Kommunikative Entscheidungen, ob individuell getroffen oder in einer Organisation ausgehandelt, unterliegen kulturellen Gepflogenheiten. Deshalb zeigen sich in allen Kulturen spezifische Muster von Entscheidungen und Praktiken. Mental abgelegt sind die Denk- und Handlungsbedingungen als Frames II 1.1.d, die Handlungsmuster als Skripts. Innerhalb einer Kultur hilft uns ein Repertoire von Frames und Skripts zu kommunizieren und zu kooperieren, ohne dass grundsätzliche Diskussionen stattfinden müssen.

Eine höfliche Gepflogenheit ist etwa, dass diejenige Person, die einen Raum betritt, als erstes grüßt. Das Skript setzt sich fort, indem die anderen anwesenden Personen diesen Gruß erwidern sollten I.1.1.c. Geschieht dies nicht, wird eine kommunikative Schnittstelle überdeutlich, wengleich suboptimal realisiert: Vom

Schweigen zum Gespräch braucht es den Gruß sowie den Gegenruß. Wie diese beiden Grüße sprachlich ausgestaltet werden, ist ein Stück weit die Angelegenheit der jeweiligen Personen – und somit eine Stilfrage ^{1.1.1.d}.

Stilistische Varianten einer kulturspezifischen Ausprägung finden sich auf unterschiedlichen Ebenen: etwa auf der sprachlichen Oberfläche (z. B. Syntax von *Moin!* und *Ich grüße Sie recht herzlich*) oder bei stilbildenden Verfahren (z. B. Wiederholung in *Moin moin!*). Erst in der Abweichung (markiert) von einer gängigen Realisierung (unmarkiert) wird die Wahl einer Praktik und der damit verbundenen Formulierungen, der stilistischen Varianten also, auffällig – etwa, wenn jemand gezielt überschwänglich zurückgrüßt. Eine solche Praktik wird zu einem Phänomen, das man neben dem Normalfall betrachten, untersuchen und optimieren kann.

- Schnelltest** Zeigen Sie an einem erlebten Beispiel die Bedeutung stilistischer Varianten in Situationen betonter (Un-)Höflichkeit für das Gelingen von Kommunikation.
- Training** Auf der Webseite zum Buch finden Sie als weiterführende Übung zum Beispiel eine Einladung, sich an peinliche und gelungene Begrüßungssequenzen zu erinnern.

Thema 1.2.d Reibungsverlust, Effizienz und reflektierte Praxis: Diskurspraktiken in beruflichen Profilen

Der berufliche Alltag ist im Allgemeinen effizient organisiert. Das Zusammenspiel der Mitarbeitenden, der Abteilungen und der Organisationen, ja, der Gesellschaft als Ganzes, ist wie ein gut geöltes Räderwerk. Trotz allen Öls treten aber an den Schnittstellen, also zwischen den Rädern, Reibungsverluste auf. Geeignete Diskurspraktiken helfen, diese Verluste tief zu halten, indem sie beispielweise beeinflussen,

- welche Sprache wann gesprochen wird. Ein Gegenbeispiel: Sulzer Management führte vor Jahren in der internen Kommunikation des Standorts Winterthur Englisch als Unternehmenssprache ein, selbst Sitzungen mit ausschließlich Schweizerdeutsch Sprechenden mussten auf Englisch geführt werden. Nach wenigen Monaten wurde diese Weisung zurückgenommen.

- welche Medien für welche Information bzw. Rezipientengruppen genutzt werden. Zum Beispiel ist *Alter* eines der Kriterien für die Medienwahl: Ältere Personen in der Schweiz erreicht man im Jahr 2021 eher über Massenmedien wie den Schweizer Rundfunk und über etablierte soziale Medien wie Facebook, LinkedIn, jüngere Personen eher über Instagram, TikTok, Izzi und Influencer.
- wie man sich als mittelständisches Unternehmen im Gleichschritt über seine Produkte politisch positioniert. So werden etwa Bioprodukte von anderen Vertreter*innen mit anderen Medienkanälen unter anderen sprachlich-stilistischen Besonderheiten aufbereitet als genetisch veränderte Produkte, was bedeutet, dass kommunikative Schnittstellen unterschiedlich auszugestalten sind.

Vielfältige Strukturen und Muster helfen, diese Effizienz aufrechtzuerhalten: Genres, Textsorten, Gesprächssorten, Textbausteine liefern musterhafte Angebote, die in den unterschiedlichen beruflichen Profilen und Traditionen ihren Niederschlag finden. Beispielsweise garantieren Europäische DIN-Normen, so der Normbrief DIN 5008 (seit 2020), effiziente Verarbeitungsmöglichkeit mit Textvorlagen. Betreff, Anrede und Grußformen etwa, passend zur Größe und Position der Sichtfenster bei den Briefumschlägen, sind wichtige Aspekte, die eine digitale, technische Weiterverarbeitung vereinfachen.

In diesem Rahmen werden Unternehmen, die auf Individualität und Exklusivität setzen, bewusst Abweichungen suchen: die eigenständige, auffällige und dabei überzeugende Mustervariation. Zweckmäßigkeit und Übersichtlichkeit sind dabei wichtige Kriterien, aber auch vermeintlich Sinnfernes bzw. -loses kann Aufmerksamkeit verschaffen. Dabei machen kulturelle Erwartungen in Bezug auf Höflichkeit, Gender ^{II.3.1}, Alter und Hierarchie jedes kommunikative Vorgehen zu einem besonderen Unterfangen mit gut verborgenen Fettnäpfchen. Murphy's Law grüßt.

Sprachliche Schnittstellenarbeit erweist sich so als eine typisch praktische, anwendungsorientierte Herausforderung, die im beruflichen Alltag gemeistert werden muss. Unterschiedliche berufliche Profile folgen eigenen Traditionen und Gepflogenheiten, verstärkt von Zeitgeist und aktuellen Anforderungen, heruntergebrochen auf die Aufgabenstellungen, die einen Rahmen hinsicht-

lich der Praktiken setzen und die zu realisierende Muster virtuell zur Verfügung stellen. Reflektierte Praxis erkennt, nutzt und umspielt die Muster entsprechend.

- Schnelltest Beschreiben Sie erlebte Folgen Ihres Handelns an kommunikativen Schnittstellen.
- Training Auf der Webseite zum Buch finden Sie zum Beispiel eine weiterführende Übung zum Fall von Alexei Anatoljewitsch Nawalny.

Aufgaben

60' Leseauftrag

Lesen Sie Ingo Warnkes Überblick zu Text- und Diskurslinguistik die Kapitel 2.1, 2.2.3, 2.3, 2.4.2 und 2.4.3 Warnke, 2019. Notieren Sie sich je zwei Beispiele aus Ihrem – möglichst beruflichen – Alltag zu folgenden Punkten: Welche sprachlichen Besonderheiten sind auf Textebene relevant, welche auf der Akteursebene (Akteure, Rollen ...) und welche auf Ebene der Diskursorganisation? Verbinden Sie diese Beispiele mit Muster und Praktiken, die Ihnen schon begegnet sind. Hat es dabei Situationen gegeben, in denen Ihnen auch Murphy's Law begegnet ist?

10' Selbsttest

- 1 Schnittstellen in der Kommunikation ...
 - a können sprachliche Fehler fördern.
 - b fallen sofort auf.
 - c entstehen, wenn ein mündlicher Text schriftlich festgehalten wird.
 - d zeigen auf, wo sich kommunikative Systeme verbinden.

- 2 Kommunikative Praktiken sind Grundformen der Verständigung, die
 - a etwa berufsalltägliche Tätigkeiten, wie Protokoll schreiben, vereinfachen können.
 - b der effizienten Organisation von Gesellschaften, Organisationen und Gruppen dienen.
 - c im Gegensatz zu Mustern aus einer einzelnen, isolierbaren Einheit bestehen.
 - d aufgrund ihrer Vorgeformtheit in Redewendungen sprachlich festgehalten sind.

Diskussion | Fall Sussex

30'

Am Sonntagabend, 7. März 2021, strahlte der Fernsehsender CBS News ein Interview von Oprah Winfrey mit der Herzogin und dem Herzog von Sussex aus: www.language-matters.education

Die Herzogin und der Herzog haben ein neues Unternehmen gegründet und bewirtschaften gegenwärtig ihre Marke. Im Ausschnitt mit der Zeitangabe 3:25–5:02 geht es um die potenzielle Hautfarbe des ungeborenen „Baby Sussex“ Archie Mountbatten-Windsor.

- a Wählen Sie in diesem Ausschnitt fünf Schnittstellen in der Kommunikation. Was passiert an diesen Schnittstellen? Notieren Sie sprachliche Anpassungen, inhaltliche Änderungen, formale Adaptationen, stilistischen Wandel, Ko- und Kontext, Adressat*innen. Ordnen Sie die fünf gewählten Schnittstellen auf Mikro-, Meso- und Makroebene ein.
- b Fallen Ihnen Muster und Praktiken auf, die beim Interview zum Tragen kommen? Notieren Sie zu der Praktik INTERVIEW FÜHREN zwei Muster aus dem gewählten Ausschnitt. Notieren Sie die beiden Muster und überlegen Sie, in welchen Situationen Ihnen diese Muster sonst noch begegnen.

